

4221000

Bogotá D.C.

Doctor**JHON ALEXANDER CHALARCA GOMEZ**

Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT

Edificio Centro Internacional Carrera 10 No. 28 - 49 Torre A Pisos 22 y 23

Dirección Electrónica: correspondenciarecepcion@idt.gov.co

Ciudad

Asunto: INFORME CONSOLIDADO SOBRE LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, CORRESPONDIENTE AL MES DE JULIO DE 2023.

Respetado Doctor:

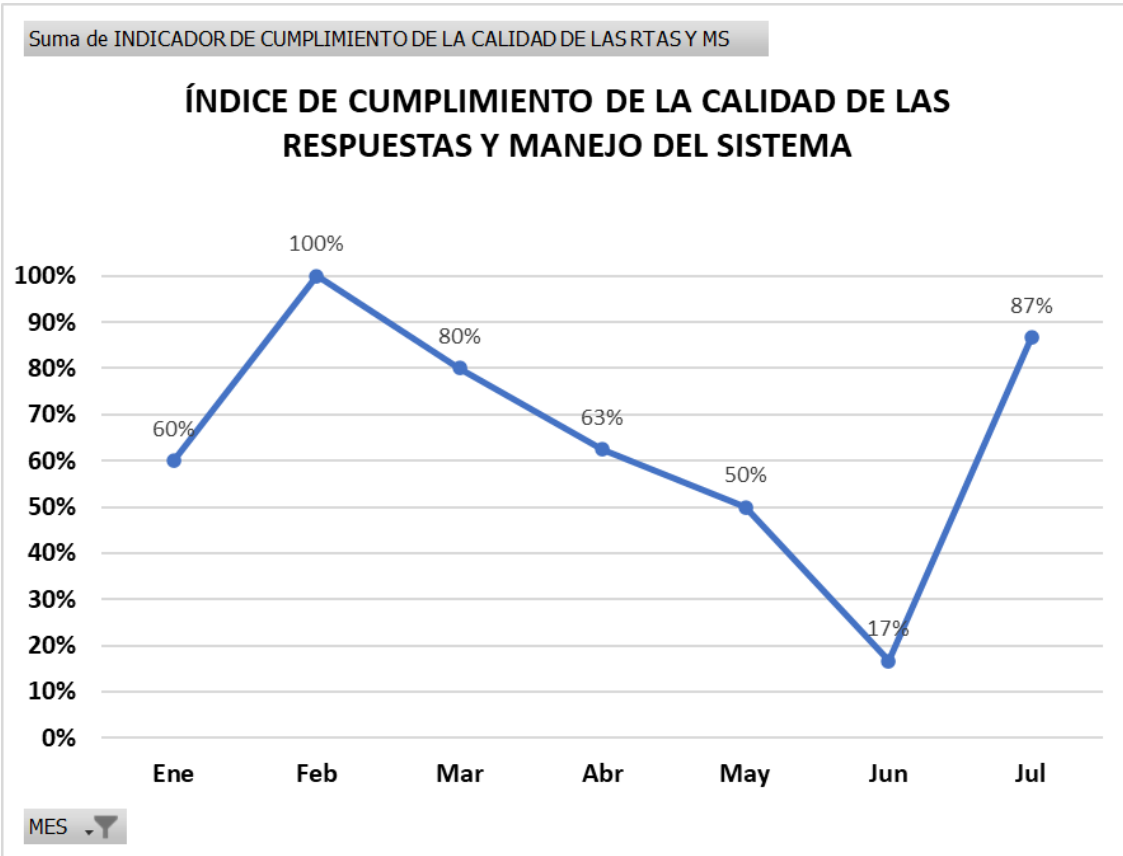
En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, así como las funciones de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, nos permitimos remitir el informe de calidad correspondiente al mes de julio de 2023, el cual contiene la evaluación de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas, así como la oportunidad en la gestión y respuesta a las mismas.

1. Seguimiento a la Calidad de los criterios de Calidad de las respuestas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la entidad en la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2023
15	2(13%)	87%	67%

Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad



Fuente: Evaluación mensual de calidad y oportunidad

Requerimientos que presentan observaciones de acuerdo con la evaluación:

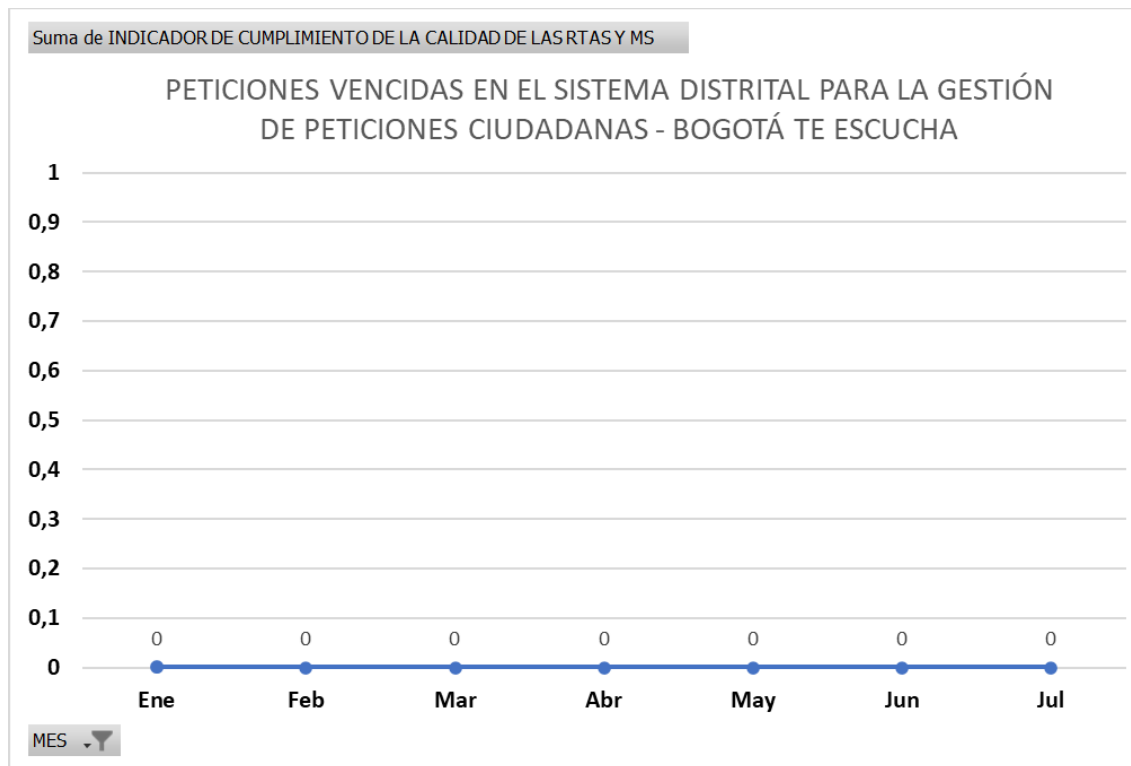
En el siguiente cuadro se analizan las respuestas emitidas por la Entidad a la ciudadanía, identificando puntualmente aspectos para mejorar frente a los criterios que legalmente deben ser característicos de las respuestas definitivas.

No Petición	Dependencia	CH	CL	CA	OP	MS	OBSERVACIONES
2896302023 2935772023	SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	NO	NO	NO	NO	NO	Los requerimientos no cumplen con los criterios de calidad, debido a que adjuntan respuestas que no corresponden a las peticiones ciudadanas.

CH: Coherencia, CL: Claridad, CA: Calidez, OP: Oportunidad, MS: Manejo del sistema

2. Peticiones Vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha:

De acuerdo con el seguimiento realizado a las peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, para el periodo objeto de análisis, la entidad no presentó peticiones vencidas.



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha

3. Seguimiento a los planes de mejora relacionados con los resultados de la evaluación de calidad de las respuestas:

Mediante correo electrónico info@idt.gov.co de fecha 29 de junio de 2023, se recibe plan de mejoramiento así:

Tipo de acción de mejora	Acción de mejora planteada	Descripción de las actividades	Fecha Inicio	Fecha Final
Correctiva	Hacer seguimiento y control de todas la PQRS radicadas bajo los criterios que establece en Manual de Gestión de Peticiones en el numeral 5.4	Revisar, controlar y verificar el anexo de los documentos en la respuesta	1/05/2023	30/05/2023
Correctiva	Hacer control a la información contenida en las solicitudes y respuesta	validar la información que cumpla con los criterios de reserva establecidos	1/05/2023	30/06/2023
Correctiva	realizar la entrega del documentio completo y adjunto	validar la información que cumpla con los criterios de reserva establecidos	1/05/2023	30/06/2023
Correctiva	realizar la entrega del documentio completo y adjunto	validar la información que cumpla con los criterios de reserva establecidos	1/05/2023	30/06/2023
Correctiva	realizar la entrega del documentio completo y adjunto	validar la información que cumpla con los criterios de reserva establecidos	1/05/2023	30/06/2023

De acuerdo con los resultados en la evaluación de calidad de las respuestas con un **87%** de cumplimiento para el mes objeto de seguimiento, se evidencia que las acciones de mejoras planteadas han sido oportunas para mejorar los índices de calidad con respecto al mes anterior, no obstante teniendo en cuenta que las últimas acciones de mejora planteadas por parte de la entidad finalizaron el 30 de junio de 2023, razón por la cual se reitera la invitación a que realicen la actualización de dichas acciones, que permitan alcanzar en un 100% los índices de calidad.

La actualización al plan de mejoramiento debe ser remitido en el formato que se encuentra adjunto en el presente informe, el cual agradecemos allegarlo a esta Dirección



a más tardar en los siguientes diez (10) días hábiles contados a partir de la recepción de esta solicitud.

Cordialmente,

EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
DIRECCION DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Copia:

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT - GILBERTO ANTONIO SUAREZ FAJARDO - correspondenciarepcion@idt.gov.co

Anexos Electrónicos: 1

Proyectó: SANDRA LILIANA AVILA ARENAS
Revisó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS
Aprobó: EDGAR HENRY PACHECO VARGAS

Página número 5 de 5

Documento Electrónico: b862ce4e-c38a-45f3-a9b1-ed62edcec461

Cra 8 No. 10 - 65
Código postal 111711
Tel: 381 3000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



CO18/8583



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL